

Hacia una empresa respetuosa de los valores humanos



Juan José Tesio

Gerente de Calidad Fiat Auto Argentina S.A.

consejo

Profesional de Ciencias
Económicas de la Ciudad
Autónoma de Buenos Aires

Fuente: Revista Consejo – Nº 20 – Noviembre 2011 – ISSN 1851-6610



El relanzamiento de las actividades industriales en la planta de Fiat Auto Argentina en 2007 en Córdoba constituyó un punto de inflexión en la historia de la marca en el país. El Comité Directivo decidió desarrollar un nuevo modelo de gestión, considerando como factores clave en la toma de decisión a los recursos, las personas, el producto y los riesgos, todo esto con el objetivo de llegar a ser referentes de excelencia, como lo indica la Visión de la compañía (estar entre los principales players del mercado y ser referencia de excelencia en productos y servicios).

Este hito impulsó también el replanteo de la gestión de calidad en todas las áreas de la empresa. Para ello, se trabajó a partir de pilares estratégicos, como los requisitos de la norma ISO 9001, los estándares de excelencia en atención al cliente, el conjunto de normas corporativas que rigen nuestros procesos y definen la calidad de nuestros productos (Manufacturing Quality System) y los principios del World Class Manufacturing (WCM) a través de sus diez pilares.

Una vez consolidado el desarrollo de estos pilares fundamentales, Fiat Auto decidió comenzar a transitar por el camino hacia el objetivo definido. Para eso, fue necesario incorporar un nuevo modelo de gestión que nos permitiera vincularlos entre sí: el Modelo para una Gestión Empresarial de Excelencia. Este nuevo modelo permitió brindar una visión a 360° de la empresa, evaluando la interacción entre el sistema de gestión con el liderazgo, la planificación estratégica y los resultados. Esto fue correctamente asimilado por los mandos medios y trasladado “en cascada” a cada integrante de la organización, transformándose en un elemento conductor entre todos los puntos del sistema y en una verdadera herramienta de gestión, innovación y mejora continua, orientado a lograr una performance de excelencia sustentable.

El haber implementado este modelo sirvió también para perfeccionar todos los procesos, mediante una sistémica evaluación y mejora de éstos con el fin de lograr el éxito en la gestión de la calidad.

Para Fiat, el desarrollo de una empresa no es solamente una cuestión de tecnología o de recursos financieros. Es, en primer lugar, una cuestión de personas, de cultura, de capacidad, de empeño permanente en la innovación, en el respeto a sus clientes y de integración responsable de su cadena de valor. La empresa concibe su presente y su futuro como la gran oportunidad de presentarse ante la sociedad como una empresa sustentable y respetuosa de los valores humanos. De allí que recibió en 2010, con gran satisfacción, el Premio Nacional a la Calidad luego de aplicar en su gestión cotidiana el Modelo para una Gestión Empresarial de Excelencia. Esta distinción la convirtió en referente de la excelencia en su rubro, ya que fue la primera empresa automotriz en obtener este reconocimiento nacional.